



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8
The 8th STOU National Research Conference

คุณภาพบริการที่ได้รับจริงและคุณภาพบริการที่คาดหวังของผู้รับบริการ แผนกเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี

Actual and Expected Service Quality among Clients at the Out-patient Pharmacy Department
of One Private Hospital in Pathum Thani Province

รุ่งนภา เมธมูทา (Runghnapha Madmutha)¹ พาณี สิตกะลิน (Panee Sitakalin)²
นิตยา เพ็ญศิริินภา (Nittaya Pensirinapa)³

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงพรรณานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยส่วนบุคคล 2) ระดับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง 3) ระดับคุณภาพบริการที่คาดหวัง และ 4) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการที่ได้รับจริงกับคุณภาพบริการที่คาดหวังตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการแผนกเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ประชากรคือ ผู้มารับบริการแผนกเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 500 คนโดยใช้วิธีการสุ่มอย่างมีระบบ จำนวน 217 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพบริการที่ได้รับจริง และคุณภาพบริการที่คาดหวัง มีค่าความเที่ยงที่ 0.82 และ 0.93 ตามลำดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบค่าทีแบบจับคู่ ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 54.8 เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-37 ปี ร้อยละ 62.2 ระดับการศึกษาร้อยละ 53.5 มีระดับการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนร้อยละ 44.7 2) คุณภาพบริการที่ได้รับจริงโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 3) คุณภาพบริการที่คาดหวังโดยรวมอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด และ 4) ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ คุณภาพบริการโดยภาพรวมตามที่ได้รับและตามความคาดหวังไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา และอาชีพพบว่า คุณภาพบริการภาพรวมที่ได้รับจริงกับที่คาดหวังมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เปรียบเทียบคุณภาพบริการที่ได้รับจริงและคุณภาพบริการที่คาดหวังพบว่า คุณภาพบริการด้านการให้บริการที่มีคุณภาพมีความแตกต่างกันมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความมั่นใจต่อบริการที่ได้รับและด้านบริการตอบสนองความต้องการ ตามลำดับ ส่วนด้านผู้ให้บริการให้การดูแลที่น่าเชื่อถือและความพร้อมในการให้บริการ พบว่าไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ คุณภาพบริการที่ได้รับจริง คุณภาพบริการที่คาดหวัง แผนกเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน
จังหวัดปทุมธานี

¹ นักศึกษาหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 45runghnapha@gmail.com

² รองศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช panee_ps33@yahoo.com

³ รองศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช pensirinapa@gmail.com



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8

The 8th STOU National Research Conference

Abstract

The objectives of this descriptive research were to: (1) identify personal factors; (2) determine the level of actual service quality; (3) determine the level of expected service quality; and (4) compare the difference between actual and expected service quality based on personal factors, all of clients at the outpatient pharmacy department of a private hospital in Pathum Thani province. The study population was 500 clients at the out-patient pharmacy department at the hospital, of whom 217 were systematically, randomly selected as respondents. The instrument used was a questionnaire consisting of two parts: (1) personal factor; and (2) actual and expected service quality with the reliability values of 0.82 and 0.93, respectively. Data were collected and then analyzed to determine percentage, mean, and standard deviation, and t-test. The findings of this research revealed that: (1) most clients were female (54.8%) and 20–37 years old (62.2%); they had completed a bachelor's degree or higher (53.5%) and worked as private sector employees (44.7%); (2) overall actual service quality was at the highest level; (3) overall expected service quality was also at the highest level; and (4) by comparison of overall actual and expected service quality, there was no difference based on clients' gender and age, but a significant difference was noted for actual service quality by clients' educational background and occupation ($p = 0.05$); comparing actual and expected service quality. The quality of service provision was the most different, followed by the services received and response to real needs, respectively; for service providers, their care reliability and readiness were not significantly different.

Keywords: Actual service quality, Expected service quality, Outpatient pharmacy department, Private Hospital, Pathum Thani Province



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8

The 8th STOU National Research Conference

บทนำ

ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาอีกทั้งยังเกิดนวัตกรรมใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง ผู้รับบริการรับรู้และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น ทำให้การบริการสุขภาพนั้นจำเป็นต้องมีการพัฒนาคุณภาพตลอดเวลาอย่างต่อเนื่องเช่นกัน การพัฒนาคุณภาพบริการสุขภาพไม่ใช่เพียงแค่เปลี่ยนแปลงเฉพาะด้านบริการอย่างเดียวนั้นแต่จะต้องครอบคลุมตั้งแต่คุณภาพของปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการทำงาน (Process) และโดนาเบเดียน (Donabedian 1980) ได้เสนอมุมมองปัจจัยนำเข้า ให้ครอบคลุมไปถึงการจัดการความสัมพันธ์ของปัจจัยนำเข้า 4 ประเภท คือ บุคคล การเงิน วัตถุดิบ และรูปแบบการทำงาน เพื่อให้เข้าสู่กระบวนการทำงานอย่างเหมาะสม ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน คือ โครงสร้าง (Structure) กระบวนการทำงาน (Process) และผลลัพธ์ (Outcome) ด้วยความเชื่อ “เมื่อมีปัจจัยนำเข้าที่ดี และกระบวนการทำงานที่ดี ย่อมได้ผลลัพธ์ที่ดี” อีกทั้งผู้ให้บริการต้องคำนึงผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ต้องนำความรู้และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาร่วมพัฒนาให้กับองค์กรเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการ การพัฒนาคุณภาพบริการสุขภาพของโรงพยาบาลไม่เพียงแต่ต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง แต่จะต้องก้าวให้ทันต่อเหตุการณ์และดำเนินการอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นผู้บริหารโรงพยาบาลจะต้องตระหนักถึงการพัฒนาและคงรักษาคุณภาพบริการและทำให้ดียิ่งขึ้นซึ่งถือเป็นหนึ่งในหลักการบริหารคุณภาพของเดมมิง 14 ข้อ (Deming's Fourteen Points) ซึ่งเดมมิง 14 ข้อนั้นถือเป็นพื้นฐานสำคัญของการสร้างคุณภาพในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ รวมถึงการพัฒนาคุณภาพบริการสุขภาพนั้นจะต้องจัดให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเหตุการณ์ปัจจุบันตลอดเวลา สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพ และก่อให้เกิดบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจึงจะทำให้องค์กรเกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการอย่างมีคุณภาพผู้รับบริการพึงพอใจ (พณีสีตะกลิน 2547)

จากเดิมธุรกิจหรือองค์กรต่างๆ มักมองว่า ผู้ให้บริการควรเป็นผู้กำหนดและตัดสินคุณภาพบริการให้กับผู้รับบริการ แต่กลับพบว่าผู้รับบริการเป็นผู้ตัดสินว่าองค์กรนั้นมีคุณภาพบริการหรือไม่ จะเห็นได้ จากการศึกษาวิจัยของพาราซูรามาน ซีแอมส์ และเบอร์รี (1988) ที่ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพบริการตามการได้รับของผู้บริโภค และได้สร้างแบบวัดคุณภาพบริการที่มีชื่อว่า SERVQUAL โดยประเมินคุณภาพบริการตามความคาดหวังและตามความรู้ของผู้บริโภคจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจของบริการ (Assurance) และด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจ (Empathy) พบว่า คุณภาพบริการขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจในการบริการนั้นๆ เมื่อการรับรู้ต่อคุณภาพบริการนั้นตรงตามความคาดหวัง ซึ่งการรับรู้คุณภาพบริการต้องทำให้ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ที่เป็นจุดบกพร่องในการบริการให้น้อยที่สุด (ค่านาย อภิปรัชญาสกุล 2557, น. 61)

การประเมินคุณภาพบริการจึงเป็นสิ่งที่สำคัญเป็นสิ่งที่ช่วยกระตุ้นให้เกิดการพัฒนากระบวนการไม่เว้นแม้แต่คุณภาพบริการทางการแพทย์ ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นผู้จัดการแผนกเภสัชกรรม โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งดูแลและรับผิดชอบหน่วยงานด้านเภสัชกรรมซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้บริการทางการแพทย์และเป็นส่วนงานหนึ่งของโรงพยาบาลที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการของโรงพยาบาล แต่ยังคงขาดข้อมูลคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการได้รับบริการของแผนกเภสัชกรรมเพื่อที่จะได้



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8 The 8th STOU National Research Conference

นำข้อมูลดังกล่าวไปสู่การปรับปรุงพัฒนาคุณภาพบริการของแผนกเภสัชกรรมให้เหมาะสมตามบริบทของโรงพยาบาลจนนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของแผนกเภสัชกรรม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการแผนกเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพบริการที่ได้รับจริงของผู้รับบริการแผนกเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี
3. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพบริการที่คาดหวังของผู้รับบริการแผนกเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี
4. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการที่ได้รับจริงและคุณภาพบริการที่คาดหวังของผู้รับบริการแผนกเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานีตามปัจจัยส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ด้วยวิธีการสำรวจแบบภาคตัดขวาง ซึ่งมีระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ระหว่างเดือน 1 พฤศจิกายน – 31 ธันวาคม พ.ศ. 2560 ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้มารับบริการแผนกเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ในเวลาราชการ วันวันหยุดนักขัตฤกษ์ ในเวลา 8.00-18.00 น. จำนวน 500 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มอย่างมีระบบ (Systematic Random Sampling) จำนวน 217 คน เครื่องมือที่ใช้ศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยประยุกต์จาก Definition of Quality and Approaches ของ Donabedian A. (1980) และแนวคิดคุณภาพบริการของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990) สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัย การสร้างแบบสอบถาม ได้จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญ

แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิดกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยเลือกคำตอบตามความจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ 1) ข้อมูลส่วนบุคคล (2) คุณภาพบริการที่ได้รับจริงและคุณภาพบริการที่คาดหวังของผู้รับบริการแผนกเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคอร์ท 5 ระดับ แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการให้การดูแลที่น่าเชื่อถือ ด้านความมั่นใจต่อบริการที่ได้รับ ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ ด้านบริการตอบสนองความต้องการ และด้านความพร้อมในการให้บริการ แบบสอบถามมีค่าความสอดคล้องของเนื้อหาของแบบสอบถาม (Index of Item-Objective : IOC) สูงกว่า 0.6 ทุกข้อ และมีค่าความเที่ยง เท่ากับ 0.82 และ 0.93 ตามลำดับวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที่แบบจับคู่ (Paired t-test)



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8
The 8th STOU National Research Conference

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคล ประชากรที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมีอายุอยู่ในช่วง 20-37 ปี ซึ่งเป็นเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีขึ้นไป และมีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน

2. คุณภาพบริการที่ได้รับจริงและคุณภาพบริการที่คาดหวังของผู้รับบริการ แผนกเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของคุณภาพบริการที่ได้รับจริงและคุณภาพบริการที่คาดหวังของผู้รับบริการ แผนกเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โดยภาพรวมและรายด้าน

คุณภาพบริการ	คุณภาพบริการที่ได้รับจริง(P)			คุณภาพบริการที่คาดหวัง(E)		
	$\bar{X}$	SD.	ระดับ	$\bar{X}$	SD.	ระดับ
1. ผู้ให้บริการให้การดูแลที่น่าเชื่อถือ	4.71	0.46	มากที่สุด	4.71	0.46	มากที่สุด
2. ความมั่นใจต่อบริการที่ได้รับ	4.67	0.41	มากที่สุด	4.55	0.55	มากที่สุด
3. การให้บริการที่มีคุณภาพ	4.65	0.42	มากที่สุด	4.47	0.58	มากที่สุด
4. บริการตอบสนองความต้องการ	4.54	0.43	มากที่สุด	4.45	0.60	มากที่สุด
5. ความพร้อมในการให้บริการ	4.56	0.56	มากที่สุด	4.54	0.61	มากที่สุด
รวม	4.63	0.36	มากที่สุด	4.54	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่1 คุณภาพบริการที่ได้รับจริงตามมุมมองผู้รับบริการโดยรวมในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.63, SD. = 0.36) โดยคุณภาพบริการที่ได้รับจริงที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ($\bar{x}$ = 4.71, SD. = 0.46) รองลงมาคือ ความมั่นใจต่อบริการที่ได้รับ ($\bar{x}$ = 4.67, SD. = 0.41) การให้บริการที่มีคุณภาพ ($\bar{x}$ = 4.65, SD. = 0.42) ความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{x}$ = 4.56, SD. = 0.56) และคุณภาพบริการที่ได้รับจริงที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ บริการตอบสนองความต้องการ ($\bar{x}$ = 4.54, SD. = 0.43)

ส่วนคุณภาพบริการที่คาดหวังของผู้รับบริการโดยรวมในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ($\bar{x}$ = 4.54, SD. = 0.49) โดยคุณภาพบริการที่คาดหวังที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ($\bar{x}$ = 4.71, SD. = 0.46) รองลงมาคือ ความมั่นใจต่อบริการที่ได้รับ ($\bar{x}$ = 4.55, SD. = 0.55) ความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{x}$ = 4.54, SD. = 0.61) การให้บริการที่มีคุณภาพ ($\bar{x}$ = 4.47, SD. = 0.58) และคุณภาพบริการที่คาดหวังที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ บริการตอบสนองความต้องการ ($\bar{x}$ = 4.45, SD. = 0.60)



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8
The 8th STOU National Research Conference

3. เปรียบเทียบคุณภาพบริการที่ได้รับจริงและคุณภาพบริการที่คาดหวังของผู้รับบริการแผนกเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกเมื่อจำแนกตามคุณภาพบริการ ในด้านต่างๆ ดังนี้

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ย t ของคุณภาพบริการที่ได้รับจริงและคุณภาพบริการที่คาดหวังของผู้รับบริการแผนกเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โดยภาพรวมและรายด้าน

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X} E - \bar{X} P$	t	p - value
1. ผู้ให้บริการให้การดูแล ที่น่าเชื่อถือ	ได้รับจริง(P)	4.71	0.46	0.00	-0.29	0.774
	ความคาดหวัง(E)	4.71	0.46			
2. ความมั่นใจต่อการบริการที่ได้รับ	ได้รับจริง(P)	4.67	0.41	-0.12	3.15	0.002
	ความคาดหวัง(E)	4.55	0.55			
3. การให้บริการที่มีคุณภาพ	ได้รับจริง(P)	4.65	0.42	-0.18	4.14	<0.0001*
	ความคาดหวัง(E)	4.47	0.58			
4. บริการตอบสนองความต้องการ	ได้รับจริง(P)	4.54	0.43	-0.09	2.21	0.028
	ความคาดหวัง(E)	4.45	0.60			
5. ความพร้อมในการให้บริการ	ได้รับจริง(P)	4.56	0.56	-0.02	0.33	0.739
	ความคาดหวัง(E)	4.54	0.61			
รวม	ได้รับจริง(P)	4.63	0.36	-0.09	2.58	0.011
	ความคาดหวัง(E)	4.54	0.49			

* = มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการที่ได้รับและคุณภาพบริการที่คาดหวังของผู้รับบริการแผนกเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานีโดยภาพรวม พบว่า มีความต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (p-value = 0.05) โดยคุณภาพบริการด้านการให้บริการที่มีคุณภาพมีความแตกต่างกันมากที่สุด รองลงมาคือ ความมั่นใจต่อการบริการที่ได้รับ และการบริการตอบสนองความต้องการตามลำดับ ส่วนคุณภาพบริการด้านผู้ให้บริการให้การดูแลที่น่าเชื่อถือและด้านความพร้อมในการให้บริการ พบว่า คุณภาพบริการตามมุมมองผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน

4. เปรียบเทียบคุณภาพบริการที่ได้รับจริงและคุณภาพบริการที่คาดหวัง ของผู้รับบริการของผู้รับบริการแผนกเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกตามปัจจัยส่วนบุคคล

คุณภาพบริการที่ได้รับจริงและคุณภาพบริการที่คาดหวังของผู้รับบริการแผนกเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี เมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าระดับการศึกษา คุณภาพบริการโดยรวมที่ได้รับจริงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่ระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงกว่าระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรี และด้านอาชีพ พบว่า คุณภาพบริการโดยรวมที่ได้รับจริงมีความแตกต่าง



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8

The 8th STOU National Research Conference

กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนคุณภาพบริการตามความคาดหวังพบว่า คุณภาพบริการโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยคุณภาพบริการที่ได้รับจริงและคุณภาพบริการที่คาดหวังของผู้รับบริการแผนกเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี โดยใช้แบบวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1990 พบว่า คุณภาพบริการที่ได้รับจริงจากมุมมองผู้รับบริการโดยรวมในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อเรียงลำดับคุณภาพบริการที่ได้รับจริงจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด คือ ผู้ให้บริการให้การดูแลที่น่าเชื่อถือ ความมั่นใจต่อบริการที่ได้รับ การให้บริการที่มีคุณภาพ บริการตอบสนองความต้องการ และความพร้อมในการให้บริการ ตามลำดับ และคุณภาพบริการที่คาดหวังของผู้รับบริการโดยรวมในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยเมื่อเรียงลำดับคุณภาพตามความคาดหวังจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดคือ ผู้ให้บริการให้การดูแลที่น่าเชื่อถือ ผู้ให้บริการให้การดูแลที่ความมั่นใจต่อบริการที่ได้รับ ความพร้อมในการให้บริการ การให้บริการที่มีคุณภาพ และ บริการตอบสนองความต้องการ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการที่ได้รับจริงและคุณภาพบริการที่คาดหวังของผู้รับบริการในรายด้าน โดยเรียงลำดับจากความแตกต่างมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้ดังนี้ การให้บริการที่มีคุณภาพ ความมั่นใจต่อบริการที่ได้รับ บริการตอบสนองความต้องการ ผู้ให้บริการให้การดูแลที่น่าเชื่อถือ ความพร้อมในการให้บริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับตามแนวคิดของคุณภาพบริการของ Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985 คุณภาพของการบริการ คือ ความแตกต่างระหว่างบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับ เมื่อความคาดหวังของผู้รับบริการต่ำกว่าหรือเท่ากับที่ได้รับจริงผู้รับบริการจะพึงพอใจ แต่เมื่อความคาดหวังของผู้รับบริการมีมากกว่าบริการที่ได้รับจริงผู้รับบริการจะไม่พึงพอใจ ซึ่งความคาดหวังของผู้รับบริการมีระดับที่แตกต่างกันไป ตามปัจจัยต่างๆที่เป็นตัวกำหนดความคาดหวัง ไม่ว่าจะเป็นการบอกเล่าแบบปากต่อปาก (Word-Of-Mouth Communication) ความต้องการส่วนบุคคล (Customer's Personal Needs) ประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีต (Past Experience) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ (External Communication)

การให้บริการที่มีคุณภาพ ผู้รับบริการรับรู้ถึงคุณภาพบริการที่ได้รับจริงมากกว่าคุณภาพบริการที่คาดหวังมากที่สุด ซึ่งพบว่า ผู้รับบริการรับรู้ถึงคุณภาพในการใช้อุปกรณ์ที่มีความทันสมัย น่าเชื่อถือ ที่เภสัชกรใช้ในการให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ รวมถึงเจ้าหน้าที่แผนกเภสัชกรรมแต่งกายสุภาพสะอาดเรียบร้อย และมีที่นั่งรอรับยาที่เพียงพอ ไม่แออัด อากาศถ่ายเทได้สะดวก เย็นสบาย สถานที่สะอาด มีเสียงเพลงบรรเลงเบาๆ ไม่มีสิ่งรบกวน เป็นข้อมูลที่สนับสนุนว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการนำอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการการให้คำแนะนำ ทำให้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และสัมผัสถึงคุณภาพบริการที่ได้รับจริง สอดคล้องกับหลักการบริหารคุณภาพของเดมมิง 14 ข้อ (Deming's Fourteen Points) ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการสร้างคุณภาพในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และโดนาบิเดียน (Donabedian, 1980) ซึ่งกล่าวถึงปัจจัยนำเข้า 4M (Man Money Material Method) ต้องมีความสัมพันธ์กันเพื่อนำไปสู่กระบวนการทำงาน (Process) ที่เหมาะสม “เมื่อมีปัจจัยนำเข้าที่ดี และกระบวนการทำงานที่ดี ย่อมได้ผลลัพธ์ที่ดี” และสอดคล้องกับพาณิ สิตกะลิน (2547) ที่กล่าวว่า การพัฒนาคุณภาพบริการสุขภาพนั้นจะต้องจัดให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเหตุการณ์ปัจจุบันตลอดเวลา สอดคล้อง



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8

The 8th STOU National Research Conference

กับมาตรฐานคุณภาพ และต้องก่อให้เกิดบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงจะทำให้องค์กรเกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการอย่างมีคุณภาพผู้รับบริการพึงพอใจ

ความมั่นใจต่อบริการที่ได้รับ ผู้รับบริการรับรู้ถึงคุณภาพบริการที่ได้รับจริงมากกว่าคุณภาพบริการที่คาดหวัง โดยพบว่า ผู้รับบริการรับรู้ถึงคุณภาพบริการที่มีเภสัชกรให้คำแนะนำด้านยาตลอด 24 ชั่วโมง เภสัชกรสอบถามข้อสงสัย ประวัติ การแพ้ยา โรคประจำตัวหรือยาที่ใช้ประจำก่อนส่งมอบยาทุกครั้ง และได้รับคำแนะนำตลอดจนข้อควรระวังเกี่ยวกับยาจากเภสัชกร จนเข้าใจ ซึ่งในสภาพการณ์ปัจจุบัน เทคโนโลยีการสื่อสารเจริญก้าวหน้าขึ้น ผู้รับบริการรับรู้ข่าวสารได้รวดเร็วและมากขึ้น อีกทั้งเป็นการสื่อสารแบบไร้พรมแดน ทำให้ผู้รับบริการมีการรับรู้ถึงการกำหนดให้มีมาตรฐานของสถานพยาบาล และสิ่งที่ตนพึงจะได้รับ ไม่ว่าจะเป็นมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาล มาตรฐานวิชาชีพเภสัชกรรมโรงพยาบาล จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่ได้รับ

บริการตอบสนองความต้องการ ผู้รับบริการรับรู้ถึงคุณภาพบริการที่ได้รับจริงมากกว่าคุณภาพบริการที่คาดหวัง โดยพบว่า ผู้รับบริการรับรู้คุณภาพที่ทางแผนกเภสัชกรรมจัดให้เจ้าหน้าที่แผนกเภสัชกรรมให้บริการด้วยท่าทางที่สุภาพ วาจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ ซึ่งเป็นข้อมูลที่น่าสนับสนุนว่า การส่งมอบบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการผ่านปัจจัยนำเข้าที่ดีจะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกรอนรอส (Gronroos C, 1990) ที่กล่าวว่าบริการนั้นเป็นการช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า การบริการที่ดีต้องมีใจให้บริการ มีความกระตือรือร้น ใส่ใจในบริการ และการบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจะนำไปสู่ความพึงพอใจ

ผู้ให้บริการให้การดูแลที่น่าเชื่อถือ โดยรวมผู้รับบริการรับรู้ถึงคุณภาพบริการที่ได้รับจริงเท่ากับคุณภาพบริการที่คาดหวัง โดยพบว่าผู้รับบริการรับรู้ถึงคุณภาพบริการที่ได้รับจริง จากการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ปลอดภัย และมั่นใจได้ว่าได้รับยาถูกต้องครบถ้วนตรงตามคำสั่งแพทย์ ซึ่งอธิบายได้ว่า ผู้รับบริการยังไม่สามารถรับรู้ถึงคุณภาพบริการที่ได้รับจริง อาจเนื่องมาจากประสบการณ์เดิมที่ผู้รับบริการได้รับก่อนการเปลี่ยนแปลงทีมผู้บริหารหรือรูปแบบการบริหารโรงพยาบาลแบบใหม่ ที่อาจมีข้อผิดพลาดและไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ จึงทำให้การบริการที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการนั้นขาดความน่าเชื่อถือ สอดคล้องกับครอสบี้ (Philip B. Crosby, 1979) และจูแรน (Joseph M. Juran, 1999) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพนั้นมาตรฐานการทำงานต้องปฏิบัติให้ถูกต้องตั้งแต่แรกโดยปราศจากความบกพร่อง จะส่งผลให้ผลิตภัณฑ์ไม่มีข้อบกพร่องมีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ

ความพร้อมในการให้บริการ โดยรวมผู้รับบริการรับรู้ถึงคุณภาพบริการที่ได้รับจริงมากกว่าคุณภาพบริการที่คาดหวังโดยพบว่า ผู้รับบริการรับรู้ถึงคุณภาพบริการการได้รับยาตรงตามเวลาที่โรงพยาบาลกำหนด ไม่รอนาน ซึ่งสอดคล้องกับหลักการบริหารคุณภาพ ของเดมมิง 14 ข้อ นั่นคือการทำลายสิ่งกีดขวางอุปสรรคการทำงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ และใช้ Deming Cycle คือ PDCA ตามทฤษฎีของ Walton. M (1986) เพื่อปรับปรุงระบบการบริการให้มีคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

เปรียบเทียบคุณภาพบริการที่ได้รับจริงและคุณภาพบริการที่คาดหวังตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ แผนกเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก พบว่า เพศ อายุ โดยรวมไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ส่วนระดับการศึกษาและอาชีพพบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่า ระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงกว่าระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับวชิราภรณ์ ภูมิเขต (2556) ที่ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของคลินิกตาแผนกผู้ป่วยโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว พบว่า ประชาชน



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8 The 8th STOU National Research Conference

ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของคลินิกตาแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช สระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยสามารถนำเสนอต่อคณะผู้บริหารโรงพยาบาลเพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพบริการต่อไปของความคาดหวัง และคุณภาพบริการที่ได้รับจริงจากความแตกต่างกันมากไปหาน้อย ดังนี้

1. **ความพร้อมในการให้บริการ** เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น ควรจัดให้มีระบบคิวรอรับยา รวมถึงช่องทางด่วนพิเศษสำหรับพระภิกษุ หญิงตั้งครรภ์ และคนพิการ

2. **ผู้ให้บริการให้การดูแลที่น่าเชื่อถือ** จากผลการวิจัยความคิดเห็นของผู้รับบริการถึงคุณภาพบริการที่ได้รับจริงไม่แตกต่างจากความคาดหวัง ดังนั้นคณะผู้บริหารโรงพยาบาลชุดใหม่ควรเร่งวางแผนกลยุทธ์เพื่อสร้างความมั่นใจ เชื่อใจ และสร้างความรู้สึกลดภัยในการเข้ารับบริการ

3. **การให้บริการที่มีคุณภาพ** อุปกรณ์ที่เภสัชกรใช้ในการให้คำแนะนำมีความทันสมัย เช่นการใช้คอมพิวเตอร์ไร้สายในการเข้าถึงข้อมูลผู้ป่วย ข้อมูลยา และเป็นบริการแบบส่งมอบยาถึงจุดที่รอรับยา ซึ่งเป็นการบริการที่แตกต่างจากโรงพยาบาลรอบข้าง ซึ่งเป็นจุดเด่นควรดำเนินการต่อเนื่องต่อไป

4. **ความมั่นใจต่อบริการที่ได้รับ** ควรมีการส่งเสริม อบรม พัฒนาความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่แผนกเภสัชกรรมให้มีความเชี่ยวชาญแบบมืออาชีพ เช่น ทักษะการสื่อสาร เพื่อช่วยให้เภสัชกรนำไปใช้แนะนำด้านยาแก่ผู้รับบริการให้มีความเข้าใจได้ง่ายขึ้น

5. **บริการตอบสนองความต้องการ** กระตุ้นเจ้าหน้าที่แผนกเภสัชกรรมมีความกระตือรือร้นใส่ใจและสื่อสารให้ผู้รับบริการรับทราบ เมื่อพบว่าผู้รับบริการรอรับยานานเกินกว่าที่โรงพยาบาลกำหนด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาคุณภาพบริการที่ได้รับจริงและคุณภาพบริการที่คาดหวังของผู้รับบริการแผนกเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี เป็นการศึกษาสำรวจในช่วงแรกของการเปิดบริการโรงพยาบาลภายใต้การเปลี่ยนแปลงที่บริหารโรงพยาบาลรวมถึงนโยบายการบริหารงานที่แตกต่างไปจากเดิม ดังนั้นสามารถนำไปวิจัยต่อยอดการวิจัย โดยทำการสำรวจอีกครั้งหลังเปิดให้บริการครบ 6 เดือน หรือ 1 ปี จากนั้นนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ชัดเจนขึ้น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลต่อไป

เอกสารอ้างอิง

คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2557). *การบริการลูกค้า*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: โฟกัสมีเดียแอนด์พับลิชชิง.

พานิ สัตกะสิน. (2547). *การพัฒนาคุณภาพบริการ*. ใน ประมวลสาระชุดวิชาการวางแผนกลยุทธ์และการพัฒนาคุณภาพ

บริการโรงพยาบาล. หน่วยที่ 13. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วชิราภรณ์ ภูมิเขต. (2556). *คุณภาพการให้บริการของคลินิกตาแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระ*



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8
The 8th STOU National Research Conference

พระยุพราชสระแก้วอำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ตีพิมพ์)
มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

Crosby, P. B. (1979). *Quality is free : the art of making quality certain*. New York: McGraw.

Donabedian, A. (1980). *The Definition of Quality and Approach to Its Assessment*. Ann Arbor, Michigan: Health Administration Press.

Gronroos, C. (1990). *Service management and marketing : managing the moments of truth in service competition*. Lexington, Mass: Lexington Books.

Juran, J.M. (1999). *How to think about Juran's quality Handbook*. 5th editor. J. M. Juran and A.B Godfrey. New York: McGraw.

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1990). *An empirical examination of relationships in an extended service quality model*.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *Delivery Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal of marketing*, 49(4).

Rust R. T. and Oliver R. L. (1994). *Service Quality; New Directions in Theory and Practice*. Thousand Oaks, California: SAGE Publication.

Schmenner, Roger W. (1995). *Service operations management*. Englewood Cliffs, NJ Prentice.

Webster N. (1988). *Webster's Third New International Dictionary*. New York: Simon & Schuster.

Walton, M. (1986). *The Deming management method*. New York: The Berkley Publishing Group.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L., Berry. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions*. New York: The Free Press.